**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ**

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный инженерно-экономический университет»

Филиал Санкт-Петербургского государственного инженерно-экономического университета в городе Твери

Кафедра Экономики и менеджмента в туризме и гостиничном хозяйстве

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

По дисциплине:

**Этика**

 **Выполнила**: Студентка 3 курса 37-З группы

 специальность: 080502.65

 «Экономика и управление на

 предприятии туризма и ГХ»

 № зачет. книжки \_\_\_\_\_\_064\_\_\_\_\_\_

 Подпись:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **Руководитель**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Оценка: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дата:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Проверил: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тверь – 2008

 *Рег. №* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ***Специалист УМО***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вариант № 4

Содержание:

1. Деловой этикет – причины возникновения……………………….3
2. Оформление офиса и организации рабочего места

сотрудника фирмы………………………………………………………..6

1. Этапы процесса переговоров……………………………………...11
2. Этикетные знаки: цветы, подарки, сувениры.

Национальные особенности при осуществлении выбора подарков….15

Список использованной литературы…………………………………...19

Приложения. Практические задания…………………………………...20

**Деловой этикет**

**Причины возникновения**

Англию и Францию называют обыкновенно: "классическими странами этикета". Однако, родиной этикета назвать их никак нельзя. Грубость нравов, невежество, поклонение грубой силе и т.п. в XV столетии госодствуют в обоих странах. О Германии и прочих странах тогдашней Европы можно вообще не говорить ,одна лишь Италия того времени составляет исключение. Облагораживание нравов итальянского общества начинается уже в XIV веке. Человек переходил от феодальных нравов к духу нового времени и этот переход начался в Италии раньше чем в других странах. Если сравнивать Италию XV века с другими народами Европы, то сразу же бросается в глаза более высокая степень образованности, богатства, способности украшать свою жизнь. А в это же время ,Англия, закончив одну войну вовлекается в другую, оставаясь до середины XVI века страной варваров. В Германии свирепствовала жестокая и непримиримая война Гусситов, дворянство невежественно, господствует кулачное право, разрешение всех споров силою. Франция была порабощена и опустошена англичанами, французы не признавали никаких заслуг, кроме воинских, они не только не уважали науки, но даже гнушались ими и считали всех ученых самыми ничтожными из людей.

Короче говоря, в то время как вся остальная Европа утопала в междоусобицах, а феодальные порядки держались еще в полной силе, Италия была страной новой культуры. Эта страна и заслуживает по справедливости быть названной родиной этикета.[[1]](#footnote-1)

Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные отношения, ибо нельзя существовать, не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений.

**Этикет** - слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Современный этикет наследует обычаи практически всех народов от седой древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и представителями самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения ,обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического строения, национальными традициями и обычаями.

Современный этикет регламентирует поведение людей в быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях - приемах, церемониях, переговорах.

Итак, этикет - очень большая и важная часть общечеловеческой культуры, нравственности морали, выработанной на протяжении многих веков жизни всеми народами в соответствии с их представлениями о добре, справедливости, человечности - в области моральной культуры и о красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности - в области культуры материальной.

Национальные особенности менеджмента в России определяются геополитическими, историческими, социально-экономическими и социокультурными факторами ее развития, в результате действия которых сформировался российский менталитет, т. е. психология, образ жизни, поведение, привычки и обычаи народа.[[2]](#footnote-2)

Вследствие своего геополитического положения Россия является евроазиатской страной. Поэтому российский менталитет характеризуется соединением противоречивых начал — западного и восточного.

Западное начало проявляется в стремлении к свободе, индивидуализму, прагматизму. Восточное начало характеризуется духовностью, коллективизмом, патриархальностью, консерватизмом.

Коллективизм и индивидуализм — две полярные основы российского менталитета. Их соотношение постоянно меняется.

Наряду с коллективизмом и индивидуализмом в российском менталитете одновременно сочетаются политизированность и практицизм, трудолюбие и леность, образованность и недисциплинированность, общительность и дефицит вежливости, высокий уровень национальной культуры (литературы, искусства) и низкий уровень бытовой культуры, стремление к новому и догматизм, аскетизм и мотовство, приверженность традициям и готовность к переменам, одобрение и осуждение частного предпринимательства, легальные и нелегальные формы хозяйствования.

В целом особенности российского менеджмента состоят в его гибкости, приспособляемости, маневренности. Это позволяет охарактеризовать российское общество в начале XXI в. как общество переходного типа. Соответственно переходными, т. е. трансформирующимися, являются такие важнейшие институты общества, как экономика, менеджмент и его этика.

Российский менталитет обусловливает необходимость большего вмешательства государства в экономику, чем в странах Запада. Наряду с экономическими методами должны также использоваться административные методы управления. Российский менеджмент должен учитывать противоречия менеджмента, его различия по регионам и вектор развития. Это развитие идет в направлении снижения политизированности, повышения индивидуализации, прагматизма, материальной обеспеченности.

Особое место в искусстве поведения занимает деловой этикет. Если вы нарушите нормы поведения в быту или в обществе, то рискуете в основном репутацией воспитанного человека, в то время как в менеджменте такие ошибки могут стоить больших денег и даже карьеры.

Этикет для типичных случаев предлагает широкий выбор правил и рекомендаций культурного поведения. Но он требует использования их со строгим учетом особенностей конкретного общения в данной конкретной ситуации, в официальной или неофициальной обстановке оно происходит, на чьей территории, каков служебный статус и общественный престиж его участников, их возраст, пол, культурно-образовательный уровень, каковы особенности национальной и региональной психологии, наконец, какова степень знакомства партнеров между собой.

В настоящее время происходит демократизация этикета. Деловой этикет здесь значительно упрощается, становится несравненно более свободным и естественным, приобретает смысл повседневного, благожелательного и уважительного отношения ко всем людям, безотносительно к их должности и общественному положению. Однако если ослабление этикетных правил не восполняется соответствующим воспитанием, оно оборачивается не только развязностью, но и хамством. Так что пренебрегать правилами этикета не следует.

**Оформление офиса и организации рабочего места сотрудника фирмы**

Сегодня модно работать много. Для большинства офис стал даже не вторым, а первым домом. Практически вся жизнь проходит на рабочем месте.

За рубежом давно поняли: офис — один из основных инструментов ведения бизнеса. Это значит, что, если у ваших сотрудников неудобные рабочие места, производительность труда будет падать. А если ваш офис имеет непрезентабельный вид, вы не сможете произвести благоприятное впечатление на клиентов и партнеров.

В России только-только начали приходить к осознанию этой стороны дела.

Подобно тому, как ваша речь и внешний вид должны соответствовать представлениям об образе перспективного служащего, так и интерьер рабочего помещения относится к области делового этикета. Практически любой служебный интерьер отражает имидж компании.

В рабочих помещениях необходимо соблюдать элементарный порядок. Беспорядок делает труд малоэффективным, портит мнение о компании. Он совершенно недопустим в служебном кабинете, поскольку одно из правил делового этикета гласит: бизнесмен должен выглядеть как человек, который контролирует ситуацию.[[3]](#footnote-3)

Для создания впечатления преуспевающего служащего следует выполнять правила:

1. Воспринимайте ваш офис как свой дом независимо от его размеров и продумайте все мелочи с точки зрения хорошего тона, так, как вы обдумывали бы обстановку и убранство собственного жилища.

2. В офисе всегда должно быть чисто и приятно.

Если вам для работы обязательно нужны горы бумаг, устройте аккуратную, прибранную приемную для посетителей, а текущую работу делайте в другой комнате. Если же кабинет у вас слишком маленький или вам выделен лишь стол в небольшом помещении, заведите себе выдвижной "мусорный" ящик, куда будете прятать все бумаги, как только к вам кто-нибудь придет.

4. Постарайтесь не обедать за рабочим столом. Если нет другого выхода, убедитесь, что поблизости нет никого из клиентов или посетителей, которые могли бы это видеть, а после еды непременно все уберите.

5. Попробуйте поглядеть на свое рабочее место глазами постороннего человека

В солидных фирмах руководство всегда думает о том, насколько комфортно сотрудникам в помещении фирмы.

Если предполагается, что в ваш офис одновременно могут приходить много незнакомых друг с другом клиентов или покупателей, которым в ожидании предстоит провести вместе в одном помещении от нескольких минут до часа, не рекомендуется ставить диваны. В этом случае более подойдут кресла для посетителей. Диваны создают определенную проблему: на них незнакомые люди вынуждены сидеть слишком близко, может быть, даже вплотную друг к другу, а это стесняет людей. В такой ситуации лучше подойдут кресла, расставленные буквой "Г". Рядом с креслами для посетителей рекомендуется разложить на выбор множество журналов, которые можно полистать. Там же можно поставить телефон.

**Стандарты освещения**

Как известно, немаловажным фактором поддержания работоспособности сотрудников в течение рабочего дня является правильно выбранный **т**ип освещения**.** Он должен выбираться в зависимости от таких обстоятельств, как наличие на столах дисплеев, доступность естественного дневного света (или, напротив, полное отсутствие окон). Искусственный свет должен быть достаточно ярок, чтобы вы могли работать, однако не настолько, чтобы экран компьютера и бумага бликовала, а у посетителей начиналась головная боль. Солнечный свет также неплохо приглушать в определенные часы, чтобы он не слепил глаза и не перегревал помещение.

Современные световые технологии позволяют не только избавить офисных тружеников от головной боли, но и существенно сэкономить на электроэнергии, а также помочь в укреплении имиджа компании.

Освещение офиса нужно приспосабливать к конкретным функциям помещений, к расстановке мебели и к задачам сотрудников, а не наоборот.

Рекомендуемые стандарты освещения:

♦ Освещение рабочего места должно быть индивидуальным и гибким. На современном рабочем месте свет должен быть максимально индивидуальным и одновременно много-вариантным, позволяя менять направленность, яркость и площадь освещения, потому что задачи человека за столом постоянно меняются.

♦ В приемной для создания ощущения комфорта наиболее приемлем мягкий отраженный свет; стол секретаря освещается местными источниками. В рабочих кабинетах свет может быть рассеянным, без местных источников.

♦ В рабочих помещениях освещенность должна составлять по российским нормам 400 люкс. В особых случаях, например, когда люди работают с чертежами, необходимо около 750 люкс. Для того чтобы обеспечить положенную норму, вполне достаточно иметь настольную лампу мощностью 36—40 Вт или 24 Вт с дополнительными отражателями.

♦ Принципиальный вопрос представляет и выбор типа ламп: накаливания, люминесцентных, галогеновых, металлогалогеновых. Люминесцентные трубки бьют традиционные лампы накаливания по всем показателям. При одинаковой мощности светоотдача люминесцентной лампы в 3-5 раз выше, потребляет она в 4,5-5 раз меньше энергии, а служит в 4 раза дольше, чем лампа накаливания. Именно по этим причинам лампы накаливания практически вышли из употребления в западных офиса. Однако у них есть бесспорное преимущество: их теплый желтоватый свет, создающий ощущение уюта.

♦ Когда люди работают в основном с экраном (биржевые торговцы, компьютерные дизайнеры), верхний свет может быть минимальным, а местный должен эффективно освещать клавиатуру и бумаги на столе.

♦ Не рекомендуется пользоваться встроенными светильниками в кабинетах руководителей, переговорных комнатах и приемных — словом, везде, где важно создать ощущение комфорта и расположить посетителей в свою пользу.

♦ Свет в кабинетах вполне может быть теплым, т. е. желтым.

Правильное цветовое оформление интерьера создает бесконфликтную обстановку в офисе.

**Стиль интерьера**

Различают стили интерьера[[4]](#footnote-4):

**Классика**, которая чаще всего используется в так называемых VIP-зонах, где работают и встречаются топ-менеджеры, здесь на одного человека приходится в среднем 15 кв. м площади. Начиная с середины XVIII в. в России вошел в моду кабинет в английском стиле. "Статусное" значение этого стиля сохраняется до сих пор. Английский кабинет — это деревянные панели темного дерева (в человеческий рост или ниже) на стенах, верхняя часть стен может быть либо покрашена, либо оформлена штофными обоями; темный деревянный филенчатый, т. е. с квадратными выемками, потолок.

**Классика модернизма**. Офисная мебель в стиле "модерн" выглядит более привычно. Столы округлых форм, открытые шкафы, стеклянные дверки в металлических рамках и стеклянные полки. Основы этого стиля — простота, качество и функциональность. Например, стул из гнутых труб, на которые натянуты кожаные ленты. Наиболее часто применяемые материалы в мебели этого стиля — никелированные трубы, кожаные ленты или "плетенка", мех.

**"Экологический" стиль.** К слову "экологический" следовало бы добавить эргономичный и долговечный. В "экологической" мебели используются в основном светлые породы дерева, стекло, металл, в обивке не кожа, а ткань типа "рогожки". Это так называемый "скандинавский" стиль.

**Хайтек.** Еще одно модное направление, распространившееся в серьезных офисах, — различные вариации на темы "высоких технологий". Здесь основная роль отводится металлу и стеклу. Характерной чертой этого стиля является тщательная отделка и подгонка деталей, продуманность и отсутствие украшений.

**"Выпендреж".** Некоторым фирмам важно показать творческий подход к проблеме заказчика: чем "сумасшедшее" офис компании, тем интереснее она подойдет к решению задачи клиента. В качестве акцентов в интерьере творческой фирмы могут быть такие "выпендрежные" вещи, как диван-"губы" по дизайну Сальвадора Дали, кресла в форме лилии, розы.

Приведем рекомендации специалистов по поводу оформления офиса:

1. Не следует покупать сверхдорогие кабинеты руководителей и в то же время самые дешевые столы и стулья для сотрудников, ведь в процессе деловых отношений деловые партнеры будут работать не только и не столько с генеральным директором, сколько с конкретными исполнителями.

2. Помещения, где работают с бумагами или компьютерами, принято обставлять мебелью холодных тонов — она, как считается, меньше отвлекает от работы.

3. Для офисов, где принимают клиентов, выбирают обстановку светлого дерева теплых оттенков — такой интерьер создает располагающую к общению атмосферу.

4. Работникам сферы услуг (например, турфирмам) можно покупать ультрамодную мебель вызывающих цветов (синего, лилового). Они хотят произвести самое сильное впечатление на посетителей и используют яркий интерьер в качестве приманки для них. В последние годы особое внимание в оформлении офиса уделяется растениям (живым или искусственным). Предпочтительнее, чтобы растения в офисе были живыми. Живые растения создают в офисе благоприятную атмосферу и защищают работников от офисных болезней, так как обладают терапевтическим эффектом.

**Этапы процесса переговоров**

Переговоры представляют собой обмен мнениями для достижения какой-либо цели. В деловой жизни мы часто вступаем в переговоры: при поступлении на работу, при обсуждении с деловыми партнерами условий хозяйственного договора, условий купли-продажи товара, при заключении договора аренды помещений и т.п. Переговоры деловых партнеров происходят в равных условиях, — переговоры же подчиненного с руководством или директора организации с представителями налоговой инспекции происходят в неравных условиях.

Переговоры состоят из трех основных стадий: подготовка переговоров, процесс переговоров и достижение согласия. Вот краткая характеристика стадий и этапов деловых переговоров:

**1. Подготовка переговоров**:

**1.1.** Выбор средств ведения переговоров

**1.2.** Установление контакта между сторонами

**1.3.** Сбор и анализ необходимой для переговоров информации

**1.4.** Разработка плана переговоров

**1.5.** Формирование атмосферы взаимного доверия.

**2. Процесс переговоров:**

**2.1.** Начало переговорного процесса

**2.2.** Выявление спорных вопросов и формулировка повестки дня

**2.3.** Раскрытие глубинных интересов сторон

**2.4.** Разработка вариантов предложений для договоренности.

**3. Достижение согласия:**

**3.1.** Выявление вариантов для соглашения

**3.2.** Окончательное обсуждение вариантов решений

**3.3.** Достижение формального согласия.

**Каждая стадия переговоров состоит из нескольких этапов.**[[5]](#footnote-5)

**1.** Стадия подготовки переговоров предусматривает осуществление следующих этапов.

**Этап 1.1.** Выбор средств ведения переговоров. На этом этапе выявляются совокупность различных подходов или процедур переговоров, средства, которые будут задействованы при их осуществлении; определяются посредники, арбитраж, суд и др., способствующие решению проблемы; выбирается для обеих сторон подход.

**Этап 1.2.** Установление контакта между сторонами. На этом этапе: устанавливается контакт по телефону, факсу, электронной почте; выявляется желание вступить в переговоры и скоординировать подходы к проблеме; устанавливаются отношения, для которых характерны взаимное согласие, доверие, уважение, часто взаимные симпатии, настроенность на одну волну, развивается переговорное взаимодействие; договариваются об обязательности процедуры переговоров; договариваются о подключении к переговорам всех заинтересованных сторон.

**Этап 1.3.** Сбор и анализ необходимой для переговоров информации. На этом этапе: выявляются, собираются и анализируются соответствующие сведения о людях и существе дела, имеющие отношение к предмету переговоров; проверяется точность данных; минимизируется вероятность негативного влияния недостоверных или недоступных данных; выявляются основные интересы всех участвующих в переговорах сторон.

**Этап 1.4.** Разработка плана переговоров. На этом этапе: определяются стратегия и тактика, которые способны привести стороны к соглашению; выявляется тактика, соответствующая ситуации и специфике спорных вопросов, которые будут обсуждаться.

**Этап 1.5.** Формирование атмосферы взаимного доверия. На этом этапе: ведется психологическая подготовка к участию в переговорах по основным спорным вопросам; подготавливаются условия для восприятия и понимания информации и минимизируется эффект влияния стереотипов; формируется атмосфера признания сторонами законности спорных вопросов; создается обстановка доверия и эффективной коммуникации.

**2.** Стадия процесса переговоров включает следующие этапы.

**Этап 2.1.** — это начало переговорного процесса — здесь: представляются участники переговоров; стороны обмениваются суждениями, демонстрируют добрую волю слушать, разделять идеи, открыто предъявлять соображения, желание договориться в мирной обстановке; выстраивается генеральная линия поведения; выясняются взаимные ожидания от переговоров; формируются позиции сторон.

**Этап 2.2.** Выявление спорных вопросов и формулировка повестки дня. На этом этапе: выявляется область переговоров, имеющая отношение к интересам сторон; выявляются спорные вопросы, которые будут обсуждаться; формулируются спорные вопросы; стороны стремятся к выработке соглашения по спорным вопросам; обсуждение начинается с таких спорных вопросов, разногласия по которым менее серьезны, а вероятность соглашения высокая; используются приемы активного слушания спорных вопросов с получением дополнительной информации.

**Этап 2.3.** Раскрытие глубинных интересов сторон. На этом этапе: осуществляется изучение спорных вопросов по одному, а затем в комплексе, для того чтобы выявить интересы, потребности и принципиальные отношения переговоров участников переговоров; участники переговоров раскрывают друг перед другом подробно свои интересы, чтобы они были восприняты всеми так же близко, как свои собственные.

**Этап 2.4.** Разработка вариантов предложений для договоренности. На этом этапе: участники стремятся выбрать приемлемый вариант из имеющихся предположений для соглашения, либо сформулировать новые варианты; делается обзор потребностей всех сторон, в котором связываются воедино все спорные вопросы; разрабатываются критерии или предлагаются действующие нормы, которыми можно будет руководствоваться при обсуждении соглашения; формулируются принципы для соглашения; последовательно решаются спорные вопросы: вначале наиболее сложные дробят на более мелкие, на которые легче дать приемлемый для сторон ответ; варианты решений выбираются как из предложений, представляемых сторонами индивидуально, так и из тех, которые были разработаны в процессе общей дискуссии.

**3.** Стадия достижения согласия включает следующие этапы.

**Этап 3.1.** Выявление вариантов для соглашения. На этом этапе: осуществляется подробное рассмотрение интересов обеих сторон; устанавливается связь между интересами и имеющимися вариантами решения проблемы; оценивается эффективность выбираемых вариантов решений.

**Этап 3.2.** Окончательное обсуждение вариантов решений. На этом этапе: выбирается один из имеющихся вариантов; посредством уступок сторонами и происходит движение сторон навстречу друг другу; формируется более совершенный вариант на основе выбранного; происходит процесс формулирования окончательного решения; стороны работают над процедурой достижения основного соглашения.

**Этап 3.3.** Достижение формального согласия. На этом этапе: достигается согласие, которое может быть представлено в виде юридического документа (договора, контракта); обговаривается процесс выполнения договора (контракта); разрабатываются возможные пути преодоления вероятных препятствий в ходе выполнения договора (контракта); предусматривается процедура контроля за его выполнением; договоренности придается формализованный характер и разрабатываются механизмы принуждения и обязательств: гарантии выполнения, справедливость и беспристрастность контроля.

**Этикетные знаки: цветы, подарки, сувениры. Национальные особенности при осуществлении выбора подарков**

Этика деловых отношений предполагает обмен подарками между деловыми людьми, представителями фирм, иностранными деловыми партнерами. Дарение в этике рассматривается не как показатель щедрости, а как свидетельство доброжелательности, расположения к деловому партнеру. Поэтому главным принципом дарения является принцип взаимности, исключающий как слишком дорогие, так и дешевые подарки.

Подарки можно делать при поздравлении с рождением ребенка, вступлением в брак, повышением оклада или должности, получением награды или премии; в связи с открытием новой фирмы, присуждением ученой степени, крупным достижением в какой-то сфере (например, продажей миллионного экземпляра товара — автомобиля или книги, а также первой картины), выступлением по телевидению, публикацией в газете или журнале, получением нового места работы, а также по случаю ухода на пенсию, юбилеев, круглых дат в трудовой деятельности.

По деловому этикету можно делать подарки и в знак благодарности за сверхурочную работу в неудобное для человека время, за выполнение срочной работы по заданию, за приглашение на деловой завтрак, обед, ужин и другие подобные мероприятия.

Подарки фирме должны быть снабжены дарственной надписью (либо гравировка, либо прикрепление специальной таблички к подарку). Надпись на подарках указывает, когда, кем и по какому случаю преподнесен данный подарок.

Большой проблемой с точки зрения этикета является подарок начальству. Во многих странах не принято дарить начальнику индивидуальный подарок, это рассматривается как заискивание. Подарок руководителю должен быть коллективным. Лишь секретарю разрешается индивидуальный подарок начальнику.

 Если вы дарите книгу, подписывать ее нельзя, ведь подписывать книгу имеет право только автор. Поэтому вы можете вложить в книгу свою визитную карточку или представительскую карточку фирмы.

Считается хорошим тоном, когда организация имеет сувениры с фирменной символикой. Многие солидные организации создают у себя специальный подарочный фонд, который постоянно пополняется. Это помогает и при неожиданном визите.

Нужно различать понятия подарок и сувенир[[6]](#footnote-6) — это то, что дарят, а цель сувенира *(souvenir* в пер. с франц. — напоминать) — напоминать о какой-либо встрече или событии. К сувенирам относятся, например, книги, записные книжки, органайзеры, бумажник, кошелек, ежедневник, календари, авторучки, брелоки и другие мелкие предметы.

Для того чтобы в будущем напоминать о принадлежности фирме, корпорации, учреждению, корпоративный подарок и тем более сувенир должны обладать наглядными фирменными свойствами (например, логотипом фирмы).

Цветы не являются обязательным дополнением к подарку для женщины. Очень часто они могут выступать в роли самостоятельного подарка. В торжественных случаях одних цветов, конечно, будет не достаточно. Предпочтительнее в этом случае более изысканные цветы, причем в ряде случаев уместнее подарить одну розу, чем охапку тюльпанов или пять георгинов. Кстати, дарят только нечетное количество цветков. При преподнесении цветов постарайтесь не быть неправильно понятыми: красные розы всегда означали страстную любовь и дарились любимой женщине. Следует быть внимательным при преподнесении цветов иностранным деловым партнерам. Так, например, французы воспримут гвоздики и хризантемы как символ несчастья. Житель Люксембурга вообще посчитает, что ему дарят мусор.

Цветы в горшке (как будущее украшение дома или офиса) можно преподносить очень близким друзьям, родным или коллегам по работе.

Подарок должен быть безупречно упакован, даже если это недорогая вещица. Будьте внимательны к упаковке, поскольку именно она создает у человека первое впечатление о подарке. Некрасивая упаковка может свести на нет ваши усилия.

Независимо от того, получили вы скромный букет или ценный подарок, необходимо обязательно поблагодарить, обязательно тут же вскрыть упаковку и выразить свое восхищение, иначе дарящий может расценить ваше безразличие как неуважение к нему. Все продукты, полученные вами в подарок, обязательно выставляйте на стол (и конфеты, и торты, и спиртные напитки).

Со спиртными напитками надо быть осторожными. Прежде всего, вам следует выяснить, пьет ли вообще то лицо, которому вы преподносите спиртное, и что пьет. Надо не просто дарить то, что он пьет; ваш напиток должен обязательно относиться к числу его любимых. Если дарите спиртные напитки, то они обязательно должны быть в упаковке.

Руководитель организации, коллеги по работе могут вручать деньги юбиляру, новоселу, молодоженам. Деньги вручаются в конверте вместе с поздравительной открыткой.

**Подарки деловым иностранным партнерам**

Согласно деловому этикету, при первой встрече подарки дарят хозяева, а не гости. Поэтому нужно обязательно преподнести что-либо прибывшему к вам зарубежному представителю в знак того, что его рассматривают как почетного партнера (клиента) и рассчитывают на длительные отношения. Однако этот подарок не должен быть дорогим.

Иностранным партнерам лучше дарить российские изделия.[[7]](#footnote-7) Например, для подарка фирме можно приобрести янтарную лампу, настольные палехские часы, копии яиц Фаберже, большие шкатулки, изделия из Златоуста (латунные изделия с гравировкой, памятное оружие), герб Российской Федерации (из самых разных материалов), самовары, вазы.

Подобные подарки можно преподнести и первому лицу фирмы.

Подарки руководителю: рязанская резьба (фигурки), иконы (для европейцев и американцев), картины, в том числе с видами старой Москвы, офорты, наборы фужеров из Гусь-Хрустального, дорогие настольные принадлежности, портсигары (если гость курит) и многое другое. Весомый подарок (для главы делегации, фирмы) — авторская картина русского художника.

Подарки членам делегации: офисные наборы, тряпичные куклы на чайник, изделия из льна (скатерти, салфетки), гжельская керамика, альбомы (подарочное издание) с видами Москвы, шедеврами Третьяковской галереи, книги о городе, где находится фирма и др. Коробка дорогих отечественных конфет и крепкие спиртные напитки (водка, коньяк) в фирменных коробках. Икра. Это может быть набор с типично русскими продуктами питания и алкоголем (например, баночка икры, меда, бутылка дорогой водки).

Хороши в качестве подарков (особенно на Новый год и Рождество) произведения традиционных ремесел: жостовские подносы, сувениры из Федоскино, из Гжели, палехские шкатулки, лоскутные одеяла, палехская брошь, запонки из янтаря. Можно дарить изделия камне- и косторезов, коллекционные куклы в национальных костюмах, видеозаписи балетных спектаклей Большого театра, записи русской классической и современной симфонической музыки.

В целом же надо помнить, что при выборе сувениров и подарков необходимо изучить национальные и культурные особенности страны — участника деловой встречи, для которого предназначен подарок, что принято и что не принято дарить на родине ваших партнеров, каковы особенности самого процесса дарения (вспомним мусульман и японцев), а также выяснить личные интересы и склонности гостя, для которого подбирается подарок.

**Подарки соотечественникам**

Безусловным лидером подарков на Новый год и Рождество является алкоголь, преподнесенный в коробке. Еще лучше, если на ней будет логотип фирмы. Всегда уместны деловые аксессуары с фирменной символикой.

Приложение №1

Определения:

1. Этика - система универсальных и специфических нравственных требовании и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни.
2. Принципы этики деловых общений - обобщенное выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на необходимое поведение участников деловых отношений.
3. Этические нормы - это ценности и правила этики, которых должны придерживаться работники организации в своей деятельности. Правила содержат права, обязанности и ответственность за неисполнение обязанностей или превышение прав.
4. Общение - многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной жизнедеятельности.
5. Деловое общение - это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом. Деловое общение отличается от общения в широком смысле теме, что в его процессе ставиться цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения.

Приложение №2

Определения:

**Благо** - добро, благополучие, то, что дает достаток, благополучие, удовлетворяет потребности.

**Благо** - в философии наиболее общее понятие для обозначения положительной ценности (противоположность благо - отрицательная ценность, зло); предмет или явление, удовлетворяющие определенную человеческую потребность, отвечающие интересам, целям и устремлениям людей. Различают естественные благо - результат стихийных природных процессов, например, плодородие почвы, полезные ископаемые (соответственно естественное зло - стихийные бедствия, болезни), и общественные благо - продукты деятельности человека. Но в обоих случаях благо, составляет социальное определение предмета, его полезное значение для человека. В зависимости от того, какие потребности удовлетворяются, различают материальные и духовные благо. К материальным относятся предметы питания, одежда, жилье и т. п., а также средства производства, к духовным благо - знания, достижения духовной культуры человечества, эстетические ценности, моральное добро, заключенное в поступках людей, и т. п. Это деление неполно и условно, т. к. многие ценностные явления не могут быть отнесены ни к той, ни к др. рубрике или обладают признаками обеих одновременно (достижения исторического прогресса, творчества, социальные события, предметы роскоши). Человек, рассматриваемый с т. зр. его созидательных потенций, способности творить все остальные ценности, сам выступает как высшее благо. Противоположность интересов классов и социальных систем приводит к тому, что благо для одного класса (общества) может быть злом для др. Поэтому благо носит как общечеловеческий, так и классовый характер благо может иметь также индивидуальный характер, если оно отвечает особым потребностям и запросам личности. В этом смысле в понятии благо выделяют абсолютную (общечеловеческую и общеисторическую) и относительную (исторически ограниченную, классовую, индивидуальную) стороны.

**Добро** – нечто положительное, хорошее, полезное, противоположное злу, добрый поступок.

**Зло** – нечто дурное, вредное, противоположное добру, беда, несчастье, неприятность.

**Добро и зло** - морально-этические категории, в которых выражается нравственная оценка поведения людей (групп, классов), а также общественных явлений определенных классовых позиций. Под Добром понимается то, что общество (данный класс) считает нравственным, достойным подражания. 3ло имеет противоположное значение: безнравственное, достойное осуждения. Согласно этической теории Канта, добро является то, что соответствует повелениям нравственного закона, заложенного в каждом разумном существе и не зависящего от условий, в которых живет человек (Категорический императив). Представители домарксовского материализма чаще всего находили источник добра и зла в абстрактной природе человека, в его стремлении к наслаждению, счастью (Гедонизм, Эвдемонизм). Даже те из них, кто связывал нравственность с условиями жизни и воспитания человека, объявляли представления о добре и зле вечными и неизменными. Фактически же под «вне-исторической человеческой природой» всегда скрывались социально обусловленные черты, свойственные представителям определенной социальной общности, поэтому в обосновании добре и зле, по существу, каждый мыслитель отстаивал нравственную позицию того или иного класса. Для современной буржуазной этики наиболее характерны, с одной стороны, попытки представить господствующие в официальной морали капиталистического общества представления о добре и зле как истинные и вечные, а др. - отрицание объективных критериев добре и зле. Научное обоснование понятий добро и зло впервые дано в марксистской этике. «Представления о добре и зле так сильно менялись от народа к народу, от века к веку, что часто прямо противоречили одно другому». Но изменения эти не являются результатом произвола, не зависят лишь от мнения субъекта. Их источник коренится в условиях жизни общества, и в силу этого они носят объективный характер. В коммунистической морали представления о добре и зле выражаются через совокупность конкретных нравственных требований, определяющих нормы такого поведения людей, которое активно способствует освобождению трудящихся от эксплуатации, успешному строительству социализма и коммунизма, делу мира и социального прогресса.

**Долг** – обязанность, в первую очередь, сначала, прежде всего.

**Долг** - одна из основных категорий этики, отражающая особое моральное отношение. Нравственное требование, распространяющееся на всех людей (Норма моральная), принимает форму долга, когда оно превращается в личную задачу определенного индивида применительно к его положению в конкретной ситуации. Личность выступает здесь как активный субъект морали, который сам осознает и своей деятельностью осуществляет моральные требования.

**Вежливость** – точность во всем.

**Вежливость** — нравственная и поведенческая категория, черта характера. Под вежливостью понимают умение уважительно и тактично общаться с людьми, готовность найти компромисс и выслушать противоположные точки зрения.

***Совесть*** - нравственное сознание, чувство или знание того, что хорошо и что плохо, справедливо или несправедливо; сознание соответствия или несоответствия собственного поведения нравственным ценностям.

**Совесть** – чувство нравственной ответственности за свое поведение перед окружающими людьми, обществом.

**Совесть** - этическая категория, выражающая высшую форму способности личности к моральному самоконтролю, сторону ее самосознания. В отличие от мотива (чувства долга), совесть включает и самооценку уже совершенных действий на основе понимания человеком своей ответственности перед обществом. Совесть обязует человека своими действиями не просто заслужить уважение к себе (не унижать себя), как, скажем, чувство чести и личного достоинства, но полностью отдавать себя служению обществу, передовому классу, человечеству, совесть, кроме того, предполагает способность индивида критически относиться равно к своим и чужим мнениям в соответствии о объективными потребностями общества, а также ответственность человека не только за собственные действия, но и за все то, что происходит вокруг него. Совесть - общественно воспитывает способность человека. Она определяется мерой его исторического развития, а также его социальной позицией в тех объективных условиях, а которые он поставлен. Как активная ответная реакция человека на требования общества и его прогрессивного развития совесть является не только внутренним двигателем нравственного самосовершенствования личности, но и стимулом ее деятельно-практического отношения к действительности. Совесть может проявляться как в рациональной форме осознания нравственного значения своих действий, так и в комплексе эмоциональных переживаний («угрызения совести»). Воспитание в каждом человеке Совесть - одна из важных сторон формирования коммунистической нравственности.

**Справедливость** – действующий беспрестанно, соответствующий истине, правильность.

Приложение №3

**Психологический анализ народных пословиц**

1. **«Жизнь дана на добрые дела»** – это означает, что человек совершает

 добрые дела в течение всей жизни.

1. **«Вольному воля - спасённому рай»** - "вольному" предлагается выгодное, но аморальное дело, а он отказывается, т.к. грешно, поэтому он спасется и попадет в рай. Вот вольные. По идее даже, все мы являемся такими. По крайней мере свободу выбора, при любых обстоятельствах, у нас никто не отнимал, да и не может. Общеизвестно: "Выбор всегда остается за человеком". Спасенный - на мой взгляд, значит тот, у кого спасена душа, вот он и заслуживает рая. А рай лучше воли, так что лучше быть "спасенным", нежели вольным, и нечего вольному особенно радоваться за волю.
2. **«Кто огня не бережется, тот скоро обожжется»** – человек совершает аморальные поступки долгое время и не видит в этом нечего особенного (плохого), но за все греховные дела рано или поздно придет расплата.
3. **«Лучше жить бедняком, чем разбогатеть грехом» –** это значит, что лучше жить на честно заработанные средства, чем противоправными средствами заработать богатство.
4. **«У каждого плода свои семена» –** с этой пословицей можно сравнит и другую: «Яблоня от яблони не далеко падает». Обе пословицы означают, что от родителей очень много зависит в воспитании своих детей, как дети будут вести себя в обществе. Потому что для детей первый пример – это родители, с самого детства они начинают подражать им. Поэтому как ведут себя родители в семье, по отношению друг к другу и к детям, так и дети это усвоят.

Приложение №4

**Статьи, касающиеся социальной защиты населения. Пояснения**

Статья 39

1. Каждому гарантируется социальное обеспечение по возрасту, в случае болезни, инвалидности, потери кормильца, для воспитания детей и в иных случаях, установленных законом.

2. Государственные пенсии и социальные пособия устанавливаются законом.

3. Поощряются добровольное социальное страхование, создание дополнительных форм социального обеспечения и благотворительность.

**Пояснения**

Социальное обеспечение в государственно организованном обществе - это область сплетения жизненно важных интересов граждан, отношений собственности и распределения, правовых приемов и способов их регулирования, социальной политики государства и социально-экономических прав человека. Целевое предназначение социального обеспечения состоит прежде всего в том, что оно является особой формой удовлетворения потребностей в источниках средств к существованию престарелых и нетрудоспособных.

К конститутивными признакам социального обеспечения относятся: объективные основания, вызывающие потребность в особом механизме социальной защиты граждан, направленном на поддержание или предоставление определенного уровня жизнеобеспечения (болезнь, старость, инвалидность, безработица и т.д.); особые фонды как источники социального обеспечения; особые способы предоставления средств к существованию; закрепление правил предоставления социального обеспечения в законе.

Законодательство в настоящее время регулирует предоставление гражданам пенсий по возрасту, пенсий за выслугу лет, пенсий по инвалидности, пенсий по случаю потери кормильца и социальных пенсий, пособий по безработице, пособий по временной нетрудоспособности, пособий по беременности и родам, ряд пособий на детей, систему пособий и компенсационных выплат при наступлении различных жизненных ситуаций (пособия неработающим трудоспособным гражданам, осуществляющим уход за инвалидом первой группы, а также за ребенком-инвалидом в возрасте до 18 лет, социальное пособие на погребение, различные пособия и компенсационные выплаты гражданам, пострадавшим от радиации и т.п.), и более ста видов льгот и услуг.

Провозглашенные в Конституции цели политики Российской Федерации как социального государства предопределяют обязанность государства заботиться о благополучии своих граждан, об их социальной защищенности, и, если в силу возраста, состояния здоровья, по другим не зависящим от него причинам человек трудиться не может и не имеет дохода для обеспечения прожиточного минимума себе и своей семье, он вправе рассчитывать на получение соответствующей помощи, материальной поддержки со стороны государства и общества. Поэтому Конституция связывает обязанности социального государства не только с охраной труда и здоровья людей, установлением гарантированного минимального размера оплаты труда, но и с обеспечением государственной поддержки семьи, материнства, отцовства и детства, инвалидов и пожилых граждан, с развитием системы социальных служб, установлением государственных пенсий, пособий и иных гарантий социальной защиты. Следовательно, развитие системы социального обеспечения как составной части социальной защиты населения является необходимым условием осуществления целей социального государства.

Социальное обеспечение осуществляется посредством денежных выплат (пенсий, социальных пособий и др.), предоставления гражданам натуральных видов содержания, социальных услуг за счет средств обязательного социального страхования, бюджетных ассигнований и иных источников.

Конституция закрепляет право каждого на защиту от безработицы. Такая защита обеспечивается наряду с иными мерами материальной поддержкой граждан, не имеющих работы и заработка, трудового дохода и официально признанных безработными.

Согласно Закону РФ "О занятости населения в Российской Федерации", государство гарантирует безработным гражданам обеспечение социальной поддержки, основной формой которой является выплата пособия по безработице в течение определенного законом срока, а в период профессиональной подготовки, повышения квалификации, переквалификации по направлению органов службы занятости - выплата стипендии. Целевое назначение пособия по безработице (стипендии) состоит в том, чтобы предоставить указанным лицам временный источник средств к существованию. К гарантиям социальной поддержки безработных Закон относит и оплату периода их временной нетрудоспособности. Перечисленные выплаты безработным относятся к выплатам, осуществляемым в рамках системы социального обеспечения.

*П. 2 ст.39* закрепляет важное правило о том, что государственные пенсии и социальные пособия устанавливаются законом.

В настоящее время в России действует несколько федеральных пенсионных законов. Это, прежде всего Закон РСФСР «О государственных пенсиях в РСФСР» (с последующими изменениями и дополнениями) от 20 ноября 1990г., Закон РФ «О пенсионном обеспечении лиц, проходивших военную службу, службу в органах внутренних дел, и их семей» от 12 февраля 1993г., Закон «О пенсионном обеспечении родителей погибших военнослужащих, проходивших военную службу по призыву» от 21 мая 1993г. и др. Государственные пенсии для отдельных категорий граждан установлены также Законами «О занятости населения в Российской Федерации», «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»; «О государственных гарантиях и компенсациях для лиц, работающих и проживающих в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях».

В связи с инфляционными процессами периодически принимаются нормативные акты о корректировке размеров пенсий и заработка, из которого они исчисляются, пересматриваются минимальные и максимальные размеры пенсий. Однако уровень пенсионного обеспечения сегодня **не может быть признан удовлетворительным**.

Уровень материальной обеспеченности граждан зависит не только от получаемых ими денежных выплат и социальных услуг, но и от наличия льгот по оплате жилья, при пользовании транспортом, приобретении лекарств и т.п. Поэтому для пенсионеров большое значение имеет Федеральный закон «О ветеранах», предусматривающий подобные льготы.

Государственная политика в области социальной защиты инвалидов нашла отражение в Федеральном законе «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Он устанавливает систему гарантированных государством экономических, социальных и правовых мер, обеспечивающих инвалидам условия для преодоления, замещения (компенсации) ограничений их жизнедеятельности и направленных на создание им равных с другими гражданами возможностей участия в жизни общества.

В ряду этих мер - медицинская реабилитация инвалидов, создание возможностей получения общего и профессионального образования, обеспечение занятости и условий труда, адекватных их возможностям, льготы при пользовании жилой площадью, транспортным обслуживанием, санаторно-курортным лечением и др.

*Согласно Ст 39 п. 3* поощряются добровольное социальное страхование, создание дополнительных форм социального обеспечения и благотворительность. Следовательно, предусматривается возможность по инициативе субъектов Федерации, органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений либо граждан за счет собственных средств предоставлять материальную поддержку отдельным социальным группам или гражданам в дополнение к социальному обеспечению.

7 июля 1995г. Государственной Думой был принят Федеральный закон «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях». Благотворительной именуется добровольная деятельность граждан и юридических лиц по бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки. Закон определяет разнообразные цели такой деятельности, называя среди них социальные поддержку и защиту граждан, в том числе улучшение материального положения малообеспеченных, социальную реабилитацию инвалидов, содействие защите материнства и детства. Граждане и юридические лица вправе беспрепятственно осуществлять благотворительную деятельность на основе добровольности и свободы выбора ее целей. Предусмотрены формы, в которых органы государственной власти и местного самоуправления могут оказывать поддержку участникам благотворительной деятельности.

Дополнительное, негосударственное социальное обеспечение и благотворительность не получили пока массового распространения и существенно не сказываются на уровне материальной обеспеченности граждан. Однако следует отметить, что поощрение государством дополнительных форм социального обеспечения и благотворительности нацелено на улучшение жизни нетрудоспособных граждан за счет привлечения нетрадиционных для России финансовых источников. Развитие в перспективе этих новых форм не может служить основанием для свертывания государственного социального обеспечения или понижения его уровня.

Все формы социального обеспечения строятся на закреплении субъективных прав граждан на получение пенсий и пособий при наличии соответствующих оснований. Каждый заранее должен знать, каковы основания и условия обеспечения.

Статья 40

1. Каждый имеет право на жилище. Никто не может быть произвольно лишен жилища.

2. Органы государственной власти и органы местного самоуправления поощряют жилищное строительство, создают условия для осуществления права на жилище.

3. Малоимущим, иным указанным в законе гражданам, нуждающимся в жилище, оно предоставляется бесплатно или за доступную плату из государственных, муниципальных и других жилищных фондов в соответствии с установленными законом нормами.

**Пояснения**

Под жилищем, таким образом, можно понимать избранное место, адресно-географические координаты которого определяют помещение, специально предназначенное для свободного проживания человека. В этом смысле, как уже отмечалось, жилищем в современном понимании не будут являться: производственное помещение, специальное укрытие (например, бомбоубежище), естественные природные укрытия, огороженная территория, помещения, которые в силу их специфики нельзя считать жилищем, - тюремная камера, автомобиль, палата в больнице и т.п.

П2 Ст 40 комментируемой статьи обращена к органам государственной власти и местного самоуправления, которым вменяется в обязанность поощрять жилищное строительство и создавать условия для осуществления права на жилище.

Поощрение жилищного строительства означает широкий спектр деятельности органов власти и органов местного самоуправления - от планирования капитального строительства до приемки в эксплуатацию готовых жилых строений. Это направление деятельности возведено на конституционный уровень, поскольку оно обеспечивает выполнение важнейшей функции социального государства - обеспечить людей жилищем.

Конституционно закрепляется право человека на жилище. Оно включает в себя защиту жилища, в соответствии с которым никто не может быть произвольно лишен жилища по каким-либо соображениям.

Однако строительство жилых помещений должно осуществляться не только государством, но и индивидуально самими гражданами и создаваемыми ими кооперативами. Поощряется кооперативное и индивидуальное жилищное строительство, развита широкая система ссуд на это, не облагаемых налогами.

П 3 Ст. 40 к посвящена вопросам предоставления жилища из государственных, муниципальных и других жилищных фондов некоторым категориям граждан. Прежде всего имеются в виду случаи бесплатного предоставления жилища из названных фондов, поскольку в условиях рынка граждане должны приобретать жилище путем совершения гражданско-правовых сделок. Гражданин, которому жилище предоставляется бесплатно или за доступную плату, должен быть малоимущим.

Местные власти часто игнорируют положение Конституции о возможности бесплатного предоставления жилья, а понятие доступной платы трактуется так, что для многих нуждающихся делает невозможным приобретение квартиры.

Большое количество жалоб поступило в связи с нарушением предусмотренного статьей 40 Конституции РФ права на жилище. Исходя из обращений граждан, особо актуальной продолжает оставаться проблема реализации права на жилище малоимущими гражданами. Уполномоченный констатирует, что ст. 40 Конституции РФ, закрепляющая положение о том, что малоимущим гражданам, нуждающимся в жилище, оно предоставляется бесплатно или за доступную плату из негосударственных, муниципальных и других жилищных фондов в соответствии с установленными законом нормами, практически не реализуется.

Так, например, до сих пор не обеспечены надлежащим социальным жильем ветераны Великой Отечественной войны, не говоря уже о простых гражданах, имеющих право на социальное жилье.

**Статья 41**

1. Каждый имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь. Медицинская помощь в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения оказывается гражданам бесплатно за счет средств соответствующего бюджета, страховых взносов, других поступлений.

2. В Российской Федерации финансируются федеральные программы охраны и укрепления здоровья населения, принимаются меры по развитию государственной, муниципальной, частной систем здравоохранения, поощряется деятельность, способствующая укреплению здоровья человека, развитию физической культуры и спорта, экологическому и санитарно-эпидемиологическому благополучию.

3. Сокрытие должностными лицами фактов и обстоятельств, создающих угрозу для жизни и здоровья людей, влечет за собой ответственность в соответствии с федеральным законом.

**Пояснения**

Комментируемая статья закрепляет одно из важнейших социальных прав человека и гражданина. Здоровье является высшим неотчуждаемым благом человека, без которого утрачивают значение многие другие блага и ценности. В то же время оно не является только личным благом гражданина, а имеет еще и социальный характер. Иначе говоря, не только каждый должен заботиться о своем здоровье, но и общество обязано принимать все необходимые меры, содействующие сохранению и улучшению здоровья его членов, препятствовать посягательству кого бы то ни было на здоровье граждан. Таким образом, в этом праве наиболее отчетливо проявляется мера взаимной свободы и взаимной ответственности личности и государства, согласование личных и общественных интересов. Особенностью данного права является и то обстоятельство, что оно принадлежит человеку еще до его рождения.

Граждане реализуют свое право на бесплатную медицинскую помощь на основе страхового медицинского полиса обязательного страхования. Тем не менее на практике есть уже немало случаев, когда пациентам, не имеющим страхового полиса, отказывают в оказании экстренной помощи. Есть примеры и другого рода, когда, оказав неотложную помощь, например, больному с инфарктом миокарда, ему отказывают в продолжении лечения, поскольку без страхового полиса страховая компания не перечислит деньги медицинскому учреждению. В этих случаях гражданин вправе обратиться в суд с иском о возмещении вреда, причиненного его здоровью. Много вопросов на практике возникает и в связи с тем, что человек живет в одном районе, а зарегистрирован в другом. Вот и заставляют его совершать переезды, зачастую в разные концы города, с тем чтобы он получал медицинскую помощь по месту его регистрации. По названному закону он имеет право обратиться в любую поликлинику: в ближайшую, в ту, которая, по его представлениям, лучше оснащена оборудованием, и даже в ведомственную, если она входит в систему обязательного медицинского страхования. При отказе поликлиники в оказании медицинской помощи гражданин вправе обратиться в страховую компанию, выдавшую ему страховой полис, или территориальный страховой фонд. Эти органы обязаны защищать права пациента.

Большие трудности возникают у граждан, нуждающихся в дорогостоящих видах медицинской помощи (например, протезирование суставов или клапанов сердца), которые не финансируются территориальными фондами. Они должны оплачиваться из федерального бюджета. Но средства, выделяемые бюджетом на эти цели, весьма незначительны, и перед таким пациентом стоит дилемма: или он оплатит медицинскую помощь сам (либо предприятие, учреждение, где он работает) или вынужден будет отказаться от ее получения с риском для жизни и здоровья.

Ст. 41 П.2 Основы законодательства об охране здоровья граждан определяют компетенцию Российской Федерации и ее субъектов в вопросах охраны здоровья граждан, устанавливают источники ее финансирования (средства бюджетов всех уровней, единый социальный налог, средства целевых фондов, средства хозяйствующих субъектов, доходы от ценных бумаг и др.) и предусматривают разработку и реализацию федеральных программ по развитию здравоохранения, профилактики заболеваний и по другим вопросам. На сегодня около 60 млн. человек проживают в условиях постоянного превышения предельно допустимых концентраций вредных для здоровья веществ в воздухе. Почти половина жителей России используют для питья воду, не соответствующую санитарно-гигиеническим требованиям и нормам. В годы рыночных реформ ухудшились качество и структура питания населения. Ежегодно регистрируются 45-50 млн. случаев инфекционных заболеваний.

Ст. 41 П.3 Должностные лица всех рангов, виновные в сокрытии фактов и обстоятельств, создающих угрозу для жизни и здоровья людей, несут ответственность в соответствии с федеральным законом. Под сокрытием в данном случае следует понимать не только утаивание определенной информации, но и распространение заведомо недостоверной, информации о состоянии окружающей среды, санитарно-эпидемиологической обстановке и других фактах и событиях (катастрофах, авариях и т.д.). Нормы гражданского законодательства регламентируют порядок возмещения убытков и вреда, причиненных здоровью граждан неправомерными виновными действиями. При этом здоровье граждан защищается путем возмещения как материального, так и морального вреда. Специальные нормы, направленные на возмещение ущерба, причиненного увечьем или иным повреждением здоровья, содержатся в пенсионном законодательстве, а также в ранее перечисленных законах.

Не все благополучно обстояло в области с реализацией гражданами права на охрану здоровья, на медицинскую помощь, закрепленного в статье 41 Конституции РФ. Имели место жалобы на недоступность бесплатных медицинских услуг в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения, высокую стоимость лекарственных средств, дефицит необходимой современной медицинской техники и другое.

Больные дети, нуждающиеся в срочной операции, и их родители, не получая необходимой финансовой поддержки от государства, вынуждены обращаться за помощью к гражданам России и зарубежных стран. Не реализуются до конца и другие социальные права граждан. Объясняется это нехваткой денег.

Право на охрану здоровья и медицинскую помощь. Оно предполагает бесплатность медицинской помощи в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения. Медицинская помощь финансируется за счет средств соответствующего бюджета, страховых взносов и других поступлений.

Конституция указывает (ч.2 ст.41) на обязанность государства финансировать федеральные программы охраны и укрепления здоровья населения, необходимость принятия мер по развитию государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения. Учитывая практику прошлых лет, Конституция 1993 г. особо оговаривает, что за сокрытие фактов и обстоятельств, создающих угрозу для жизни и здоровья людей, влечет за собой ответственность в соответствии с федеральным законом. Это является важной гарантией защиты здоровья человека, поскольку распространение заведомо недостоверных или ложных сведений о состоянии окружающей среды, эпидемиях, катастрофах и т.д. может привести к ужасному результату (например, авария на Чернобыльской АЭС).

Дополняя вышеуказанное право, Конституция Российской Федерации закрепляет право на благоприятную окружающую среду, право на достоверную информацию о ее состоянии и возмещение ущерба, причиненного здоровью и имуществу в результате экологического правонарушения (ст.42).

**Вывод**

Исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод, что наиболее значимыми для граждан и остро переживаемыми являются нарушения социально-экономических прав жителей, признанных гарантировать достойный для человека уровень жизни, невозможность их реализации, что ведет к недоверию населения к власти, порождает инертность у многих граждан к защите своих прав, неверие в возможность их реализации.

Не на должном уровне в области реализовывалось конституционное право граждан на государственную защиту материнства, детства, семьи.

Юридическое закрепление прав детей в России Конституцией Российской Федерации в соответствии с Всеобщей декларацией прав человека, Конвенцией ООН о правах ребенка не всегда ведет к их фактическому соблюдению и реализации.

Анализируя проблемы реализации и защиты прав детей, приходится констатировать, что Россия пока не выполнила одной из главных рекомендаций Комитета ООН по правам ребенка – не создала работающие механизмы рассмотрения жалоб детей на жестокое, грубое, унижающее человеческое достоинство обращение. До сих пор в России не решен вопрос о создании ювенальной юстиции, как подсистемы общего правосудия, функционирование которой могло бы дать положительный результат в деле проведения государственной политики по охране прав детства.

Имели место случаи затруднения реализации права жителей на образование, поскольку не всегда государственные органы и должностные лица обеспечивали на должном уровне создание системы соответствующих социально-экономических, организационных условий для получения гражданами надлежащего образования.

В заключении необходимо добавить то, что государство устанавливает гарантии реализации прав и свобод граждан.

Однако следует отметить, что Россия сегодня не является правовым государством, равно как и в реальности права и свободы человека не стали высшей ценностью. Формирование правового государства и уважение прав человека - задача чрезвычайно трудная и ее решение возможно в результате многих лет усилий всего общества, связанных с преодолением как наследия прошлого (исторические традиции России не совместимы с демократией и свободой), так и просчетов, допущенных в последние годы.

Список использованной литературы:

1. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете / В.И. Венедиктова. - М.: Фонд "Правовая культура", 1994. - 175 с.
2. Денисова И. В.Что подарить иностранному партнеру на Новый год и Рождество // Справочник секретаря и офис-менеджера. 2003. № 12.
3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М: ИНФРА-М, 2005. – 368 с.
4. Семенов А. К., Маслова Е. Л. Этика менеджмента. Учебное пособие. — 2-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007. — 272 с.
5. «Энциклопедии этикета Кирилла и Мефодия 2001» эл. вариант
1. Семенов А. К., Маслова Е. Л. Этика менеджмента. Учебное пособие. — 2-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007 [↑](#footnote-ref-1)
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М: ИНФРА-М, 2005. [↑](#footnote-ref-2)
3. Семенов А. К., Маслова Е. Л. Этика менеджмента. Учебное пособие. — 2-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007 [↑](#footnote-ref-3)
4. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М: ИНФРА-М, 2005. [↑](#footnote-ref-4)
5. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете / В.И. Венедиктова. - М.: Фонд "Правовая культура", 1994. [↑](#footnote-ref-5)
6. *Денисова И. В.* Что подарить иностранному партнеру на Новый год и Рождество // Справочник секретаря и офис-менеджера. 2003. № 12. С. 72 [↑](#footnote-ref-6)
7. Семенов А. К., Маслова Е. Л. Этика менеджмента. Учебное пособие. — 2-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007. [↑](#footnote-ref-7)